图书情报工作
第 64 卷 第 15 期 2020 年 8 月

国外图书馆组织应对新冠肺炎疫情的措施与思考

■ 刘敬仪[1,2]
[1] 中国科学院文献情报中心 北京 100190
[2] 中国科学院大学经济与管理学院图书情报与档案管理系 北京 100190

摘 要：[目的/意义]突发公共卫生事件直接影响图书馆的运营和用户需求，采取积极有效的措施应对这一影响有助于图书馆提升服务能力和增强核心竞争力。国外图书馆组织采取的应对措施可为国内图书馆组织提供借鉴与思考。[方法/过程]运用网络调查和文献调研的方法，选取国外 13 家图书馆组织开展调研，对其在网站主页发布的应对新冠肺炎的声明、通知、公告等进行内容分析和案例研究，总结其整体要点，为国内图书馆组织应对突发公共卫生事件提供参考。[结果/结论]调研结果显示，国外图书馆组织应对措施总体特征为：充分体现人文关怀、确保信息真实可靠、保障用户资源获取、寻求优秀实践案例。建议国内图书馆组织及时发布应对措施声明、强化需求为本基础理念、提升网络信息资源保障能力、注重实施泛信息素养教育、增强汲取优秀实践案例意识以完善措施提升应对策略。

关键词：新冠肺炎疫情 国外图书馆组织 图书馆服务 应对措施
分类号：G259.7
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2020.15.026

1 引言

世界卫生组织（World Health Organization，WHO）总干事于当地时间 2020 年 1 月 30 日晚（北京时间 31 日凌晨）宣布新型冠状病毒疫情构成国际关注的突发公共卫生事件，并接受了委员会的建议，将其作为《国际卫生条例（2005）》下的临时建议发布[1]。后于当地时间 2 月 11 日将新型冠状病毒感染的肺炎（简称“新冠肺炎”）被正式命名为 COVID-19（Corona Virus Disease 2019）[2]。据 WHO 发布的新冠肺炎每日疫情报告，截至北京时间 5 月 24 日 16 时，全球累计新冠肺炎确诊病例已超过 520 万例，全球死亡病例超过 33 万例[3]。此次新冠肺炎疫情遍布全世界，也为图书馆界带来了前所未有的挑战，如何在应急处理突发公共卫生事件中更好地发挥职能作用提供服务，已成为世界图书馆界的共同关切。许多图书馆采取暂时关闭的方式以遏制病毒在馆内传播，同时做出了较多努力和尝试以确保用户可以在网络环境中继续获取所需信息和享受服务。国际图书馆协会与机构联合会（International Federation of Library Associations and Institutions，IFLA）于 2020 年 4 月 6 日宣布，联合国教科文组织发布了与 IFLA 等组织共同签署的一项强调继续支持文献遗产保存及获取的重要性的声明——《化新冠疫情威胁为大力推进文献遗产保存的机会》（*Turning the threat of COVID-19 into an opportunity for greater support to documentary heritage*）[4]，声明指出随着有关 COVID-19 大流行（pandemics）的虚假信息的增加，记忆机构可以对基于事实的科学信息进行收集、分类和传播，提供具有批判性的观点，并通过组织关于应对 COVID-19 的文档信息，使得这一大流行的表征更加具体化，为后代了解大流行的严重程度及其对社会的影响提供帮助[5]。此外，一些图书馆组织也发布了相关的政策和声明，表明图书馆应对疫情的态度，并提出应对策略。

2 相关研究与调研对象概况

2.1 相关研究

突发公共卫生事件属于突发事件范畴，此类事件的发生对图书馆应急管理能力是一种极大考验。图书馆拥有着丰富的纸质资源和电子资源，馆员可通过线上、线下两种方式为用户提供多元化服务，而突发事件

作者简介：刘敬仪（ORCID：0000－0002－3462－6429），博士研究生，E-mail：liujingyi@mail.las.ac.cn。
收稿日期：2020－04－19 修回日期：2020－05－15 本文起止页码：212－220 本文责任编辑：徐健

刘敬仪. 国外图书馆组织应对新冠肺炎疫情的措施与思考[J]. 图书情报工作,2020,64(15):212-220.

的发生将对图书馆服务造成不同程度的冲击,这就要求图书馆必须具有应急管理意识,对突发事件有可能带来的影响做好评判,组建由专业人员构成的应急小组,构建遵循本馆实际的、完善的应急管理体系框架和工作流程以便可以从容应对时下挑战,建立符合本馆发展、治理需要的应急管理机制,制定与时代变化相契合的应急预案,体现服务能力和社会管理水平[6]。同时,图书馆需主动承担起参与有关战略规划、了解用户即时信息需求的责任[7],全方位确保图书馆馆员及用户的安全、保障图书馆资源的正常获取以及服务的有序提供[8],发挥应急管理平台建设与维护、信息服务与应急准备、应急决策支持、大数据分析等作用[9],另外还需主动思考,结合实际风险提升自身能力建设,积极完善预警机制,发挥情报职能为决策部门提供支持[10]。此次应对疫情,国外图书馆界态度积极主动,在危机来临时能够快速做出有效应对,很多图书馆都充分发挥了传播权威可靠可信知识与信息、提供有效服务的作用[11]。此外,各图书馆组织也正在加快努力的脚步,发挥主导、协同作用,为会员提供专属计划、应对资源、在线培训和必要信息,以引领、支撑其做出正确决策,有效应对此次疫情[12]。

2.2 调研对象概况

通过网络调查及文献调研发现,国外图书馆组织应对疫情积极主动,并及时采取应对策略,但目前对其优秀案例的梳理总结较缺乏,本研究主要通过文献调研及对 IFLA"COVID-19 与全球图书馆界"网页中列举的优秀案例进行网站调查的方法,最终选取包含联机计算机图书馆中心(Online Computer Library Center, OCLC)[13]、美国图书馆协会(American Library Association, ALA)[14]、美国大学与研究图书馆协会(Association of College and Research Libraries, ACRL)[15]、英国联合信息系统委员会(Joint Information Systems Committee, JISC)[16]、英国国家和大学图书馆协会(Society of College, National and University Libraries, SCONUL)[17]、英国图书信息专业协会(The Chartered Institute of Library and Information Professionals, CILIP)[18]、德国图书馆协会(Deutscher Bibliotheksverband e. V., DBV)[19]、法国图书馆协会(Association des Bibliothécaires de France, ABF)[20]、克罗地亚图书馆协会(Hrvatsko knjižničarsko društvo, HKD)[21]、澳大利亚图书馆与信息协会(Australian Library and Information Association, ALIA)[22]、新西兰图书馆与信息协会(Library and Information Association of New Zealand Aotearoa, LIANZA)[23]、韩国图书馆协会(Korean Library Association, KLA)[24]、非洲图书馆与信息协会(African Library and Information Associations and Institutions, AfLIA)[25]在内的 13 家国外图书馆组织作为研究对象,对其在网站主页发布的应对新冠肺炎的声明或公告等进行内容分析和案例研究,归纳整体特征并总结可取之处,以期为国内图书馆组织应从哪些路径积极主动应对此类突发公共卫生事件提供思考,给出具有参考价值和现实指导意义的完善意见。研究对象、其通过声明或公告发布的主要措施及应对措施发布时间(年份皆为 2020 年)如表 1 所示:

表 1 国外图书馆组织应对措施示例(13 家)

组织名称	应对措施(部分)	发布时间
OCLC	测试内部基础设施、系统以保证正常访问	3 月 27 日
	了解图书馆工作人员和社区情况	
	遵守政府和社区的健康和安全指导方针和指示	
	为意外事件如大楼关闭等做预案	
	确保服务和系统对会员可用	
	免费提供电子资源	
	增加讨论板供用户共享信息、想法和最佳实践	
	整合应对 COVID-19 的资源	
	监测信息源(如来自 WHO 的最新报告)	
ALA	关闭图书馆以确保安全	3 月 17 日
	创造性、主动性地应对危机	
	提供政策建议和决策信息	
	免费提供内容并降低成本	
	提供 COVID-19 相关信息	
ACRL	支持 ALA 声明	3 月 18 日
	敦促关闭图书馆	
	确保全薪假期	

（续表 1）

组织名称	应对措施（部分）	发布时间
	开展网络工作	
	调研学术图书馆响应情况	
JISC	提供相关资讯——关于如何响应 COVID-19 的指导	4 月 3 日
	员工远程工作	
	提供额外的支持和设备确保可以为用户提供相同服务	
	使用户随时了解组织如何调整和管理 Janet（面向英国科学研究和教育机构设立的专用网络）以及其他关键网络服务的使用	
	与用户直接沟通无法修复的网络限制情况	
	确保员工安全	
SCONUL	开放有关内容和数据集	3 月 20 日
	暂时取消现有的馆际互借限制或影印限制，帮助学生毕业	
	保障师生资源获取	
CILIP	关闭图书馆（3 月 23 日确认）	3 月 13 日
	支撑会员了解并管理 COVID-19 和冠状病毒对图书馆、信息和知识服务的新影响	
	在关闭期间确保提供信息服务	
	整合资源供会员获取	
	设置评论区供用户分享想法，提出建议	
DBV	闭馆	3 月 17 日
	取消图书馆活动	
	开展线上服务	
	提供 COVID-19 的相关信息	
	提供远程服务导航	
ABF	严禁图书馆开展损害公共卫生的服务	3 月 21 日发布，3 月 22 日更新
	提供在线服务	
	延长文献借阅期限	
HKD	提供会议和电子资源	3 月 15 日
	提供远程服务	
	共享社交网络信息	
	收集各图书馆应对 COVID-19 的有关信息	
ALIA	提供数字资源、准确信息和创新的虚拟服务	于 3 月 20 日，3 月 27 日和 4 月 3 日
	随时监测情况，发布各地图书馆服务变化情况	分别发布不同措施
	专设 COVID-19 网页，为成员提供信息和资源	
	为学生实习提供特别安排	
	确保有骨干员工响应用户请求和查询	
	提供救济基金	
	扩大公共图书馆在线阅读服务的权限	
LIANZA	闭馆	未标注时间
	远程工作	
	共享见解、知识和实际帮助	
	建设防疫部门咨询导航	
	提供 COVID-19 相关资源（来源于国际方面、其他图书馆协学会等）	
	建设有关图书馆清洁和防护知识的导航	
KLA	闭馆	3 月 24 日
	呼吁建立网上服务平台	
	提供在线服务	
	提供韩国疾病预防控制中心的 COVID-19 指南（14 种语言）	
AfLIA	提供冠状病毒症状与预防信息图	2 月 28 日
	监测 WHO 信息	
	给予公众应对 COVID-19 建议	
	面向图书馆及馆员征询应对措施的模范案例	

3 新冠肺炎疫情下国外图书馆组织应对措施的特点分析

3.1 充分体现人文关怀

此次 COVID-19 病毒主要通过呼吸道飞沫和接触途径在人与人之间传播[26],因此对于人员集中地之一的图书馆必须积极做出响应,适时调整服务布局,加之图书馆一向是“以人为本”的机构,这就更加决定图书馆在应对时要着重考虑“人”的相关利益与需求,通过调查发现国外图书馆组织主要通过以下 4 个方面体现人文关怀:①首要保证人员安全。采取关闭物理空间、取消线下活动(如研讨、展览、讲座等)以避免人员聚集,遏制病毒在物理空间中传播,从图书馆层面保证员工及用户安全。如 OCLC 从 2 月底开始取消线下活动和会议;ALA 取消年会和展览。②掌握人员情况。运用线上会议等形式及时了解员工及图书馆所服务的社区所处的最新情况,以便在必要时提供支持与帮助。如 ALIA 为因 COVID-19 而收入减少的成员,成立专门的救济基金。③保障员工利益。受闭馆影响,员工虽无法向平时一样到机构内工作,无法提供线下面对面服务,但也争取使得员工薪资不受影响,扶持困难员工。如 ACRL 与其合作组织美国图书馆协会联合职业协会(ALA Allied Professional Association,APA)合作,鼓励图书馆确保所有图书馆工作人员在图书馆关闭期间都能获得包括医疗保险在内的全薪假期;④确保用户的便利性。调研的 13 家组织皆在网站主页面设置有“COVID-19”专题区域,使得所有网站访问者无需经过繁琐的检索便可在第一时间对此专题进行浏览并获取有关信息,此外,还列举详细方式保证用户可以随时和馆员取得联系咨询信息,这些都在疫情期为用户提供着极大的便利。

3.2 保障用户资源获取

图书馆拥有丰富的资源供用户获取与使用,但受疫情影响,大量用户除无法进入物理空间获取纸质资源外,也会面临因地址限制而无法正常获取电子资源的问题,为解决这一问题从而保证研究、发现和学习得以进行,许多图书馆对可用资源进行了整合与开放,并取消对远程访问的任何限制,尽可能在线上为用户免费提供所需资源以及对应的获取指南,还设有应急管理团队维护此过程。如 SCONUL 在资源获取方面主要对图书馆、出版社商、集成商和供应商提出如下建议以保证用户获取必要资源:①暂时取消现有的馆际互借限制或影印限制,以帮助学生毕业;②暂时豁免一些费用,以确保师生可以获取所需内容;③延长试用访问期,为用户提供受监控和管理的路径以访问他们可能需要但无法订阅的内容;④推迟或尽量减少任何计划中的价格上涨;⑤制定临时取消收费墙(paywall)的计划;⑥立即开放所有关于 COVID-19、冠状病毒(不考虑受影响的物种)、疫苗、抗病毒药物等的相关内容和数据集,以促进研究、指导社区公共卫生应对,并加速发现治疗方案;⑦为支持研究,要求取消限制文本和数据挖掘的技术。JISC 对用户如何远程获取资源、使用服务进行必要指导,对于网络限制情况若无法修复则将直接与用户沟通;OCLC 提前对其内部基础设施进行测试,以确保能够在此时期容纳大量用户对系统进行远程访问,特在 WebJunction 上将各图书馆组织、图书馆提供的资源进行汇总,便于用户与馆员知晓事实、及时访问,具体如表 2 所示:

表 2 WebJunction 供访问资源示例

主题	推荐资源(部分)	描述
图书馆应对	ALA“大流感预防”(Pandemic Preparedness)	包含应对健康危机的诸多方面,可为图书馆采取措施提供重要参考意见
	图书馆资源获取链接(如卡拉马祖公共图书馆、中北地区图书馆、乔治敦县图书馆等)	图书馆通过网站共享资源为社区提供准确可靠的信息
图书馆特有资源编译	美国公共图书馆协会 COVID-19 资源	许多图书馆、组织为馆员及用户编译资源与示例
	美国国家医学图书馆联盟的“公共图书馆 COVID-19 指南”	
	学校图书馆的大流感预防	
图书馆关闭信息、数据收集与实地调查	英国公共图书馆闭馆信息汇总	疫情影响图书馆领域的所有有关信息的集合,帮助同行了解组织的行动,并及时反馈需求
	各图书馆应对 COVID-19 危机的措施	
	学术图书馆应对 COVID-19 情况调查	
活动	活动取消通知	为应对 COVID-19 取消的线下活动及开展的线上活动汇总
	虚拟形式的活动如“讲故事时间”(storytime)	

3.3 确保信息真实可靠

正如《新媒体联盟地平线报告:2017 图书馆版》中所提到的,图书馆依然是丰富信息和知识的守门人[27],在任何时候这一职责都不会轻易发生改变和动摇,因此图书馆时刻具有担负起为用户传递信息、整合知识这一重要使命,而疫情期间,信息比以往更加繁杂、难辨真伪,稍有不慎,用户就会“淹没”在“鱼龙混杂”的信息海洋中,此时就需要图书馆主动帮助用户进行评判与选择,为用户筛选出真实、及时、可行、可用的信息,并考虑提供适时的政策建议和决策,同时也要为馆员提供必要信息支撑其在此期间有序开展工作,从而可以进一步帮助用户了解如何规避风险,如何应对疫情为职业和行业带来的影响等。如 OCLC 持续监测来自 WHO 的最新报告,并将能够帮助公众获得关于病毒及其感染症状和如何采取措施可以有效预防感染的其他可靠信息源展示在 WorldCat. org 上供用户浏览与获取所需信息;此外,还提供专业资源帮助图书馆工作人员思考如何处理社区内冠状病毒的问题。ALIA 为用户按小时发布澳大利亚各地区图书馆服务的变化,以供用户及时知晓并做出正确选择。CILIP 提供包括有委员会发布的声明、当前风险级别、一般建议与指导、特定部门的建议与指导、政策与程序等在内的信息。ALA 则为馆员和用户提供含有来自协会各成员的最新消息与举措、图书馆特定的政策建议和相关教育、预防信息、美国疾病预防控制中心(Centers for Disease Control,CDC)发布的常识性信息等。经调研发现,ALA 提供的信息相对较为全面,在真实性与可靠性方面有很好的把控,特将其发布信息进行整理,具体内容如表 3 所示:

表 3 ALA 发布信息示例

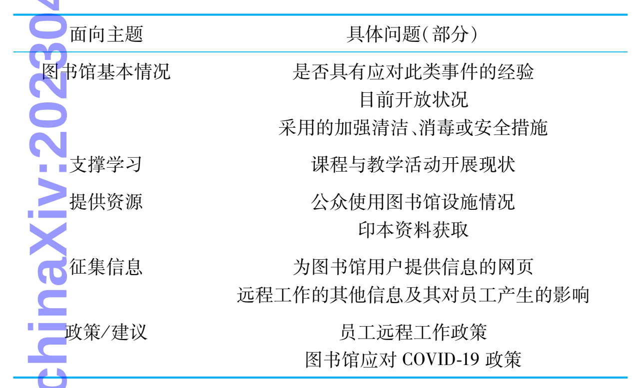
主题	描述	主要内容(部分)
新闻	关于 COVID-19 的新闻 (信息源不限于 ALA)	ALA 官方声明 ALA 疫情期资源获取 美国各图书馆协会、图书馆关于 COVID-19 的实时新闻
图书馆对 COVID-19 做出的响应	各图书馆关于 COVID-19 采取的行动	有关图书馆响应的信息追踪与调查 图书馆闭馆通知
图书馆政策涉及的主题	为疾病和/或流行病防范与准备的图书馆政策涵盖的主题	闭馆条件 各工位、设施、设备的清洁标准 制定时间表以满足图书馆的重要需求(如建筑物检查、还书、工资等) 继续为用户提供信息服务的方法 满足用户资源需求 在流行病暴发前对公众进行教育
专业发展/培训资源	通过网络直播开展的专业培训与知识科普等线上活动	流行病教育:图书馆远程教学资源 远程信息素养教育:在线策略 图书馆和 COVID-19:使用 3D 打印制作个人防护装备 图书馆和 COVID-19:提供虚拟服务 公共图书馆响应 COVID-19:系列免费网络研讨会
ALA 资源	ALA 成员提供的各类资源	学术图书馆流行病资源(包括最新信息、专业发展以及支持学术和研究图书馆人员的资源) 处理图书馆资料和馆藏 各协会关于 COVID-19 的资源网页汇总
联邦资源	CDC 关于流感和 COVID-19 发布的预防、治疗和国家影响的资源	生病时需要做的事情 COVID-19 研究指南 响应指导
州与地方资源	来自美国各州与地方的资源	州与地方卫生部门网站目录 流感样病例(Influenza-Like Illness,ILI)活动地图
其他资源	消毒书籍、保持良好卫生和保持工作空间清洁消毒的资源	相关主题论文 实践案例

3.4 寻求优秀实践案例

在当前环境中,积极主动汲取优秀实践有助于改善现有应对措施的不足之处,丰富、优化内容框架,为馆员提供更为详尽的、专业的指导,为用户提供更加符

合当下需求的服务。IFLA 也鼓励全球图书馆界进行案例共享并提供更多信息,共同努力面对疫情带来的不良影响以共渡难关,为此 IFLA 适时创建了专题栏目"COVID-19 与全球图书馆界"(COVID-19 and the Global Library Field)从不同图书馆的经验中汲取想法,总结各图书馆协会、国家图书馆、公共图书馆、专业图书馆在闭馆信息、资源获取与保障、疫情期处理材料、社会距离、提供远程服务、管理远程工作、图书馆资源再分配等方面采取的必要举措和优秀案例,从而为公众呈现新冠肺炎疫情下全球图书馆界的行动,也便于图书馆同行之间相互借鉴与参考[28]。如 OCLC 增加讨论区供用户共享信息、想法和最佳实践,并向所有用户开放;AfLIA 广泛收集非洲各图书馆采取行动的优秀案例,并设有关于图书馆如何应对疫情的示例专栏;ACRL 对学术图书馆响应疫情所采取的具体措施开展问卷调查,帮助利益相关者更好地了解图书馆如何应对当下挑战,对问卷主要内容进行梳理,具体如表 4 所示:

表 4　学术图书馆应对 COVID-19 情况调查问卷主要内容示例



面向主题	具体问题(部分)
图书馆基本情况	是否具有应对此类事件的经验 目前开放状况 采用的加强清洁、消毒或安全措施
支撑学习	课程与教学活动开展现状
提供资源	公众使用图书馆设施情况 印本资料获取
征集信息	为图书馆用户提供信息的网页 远程工作的其他信息及其对员工产生的影响
政策/建议	员工远程工作政策 图书馆应对 COVID-19 政策

注:问卷访问地址为 https://surveys. ithaka. org/jfe/form/SV_8qN8F2274hMBBBz

4　给我国图书馆组织应对突发公共卫生事件的思考

根据国外图书馆组织实践并结合我国实际情况,建议我国图书馆组织在面对突发公共卫生事件时,需首先发布相关应对措施的声明,从整体上为馆员和用户传递这一时期的服务信息,期间提供服务的深度也有待进一步加强,内容还需进一步扩充,具体应对措施建议充分考虑 4 个方面的内容,这 4 个方面的要素及包含的关键内容见图 1。

4.1　及时发布应对措施声明

我国图书馆组织在应对突发公共卫生事件时也及时采取如闭馆、开放资源供用户免费获取、开展线上讲

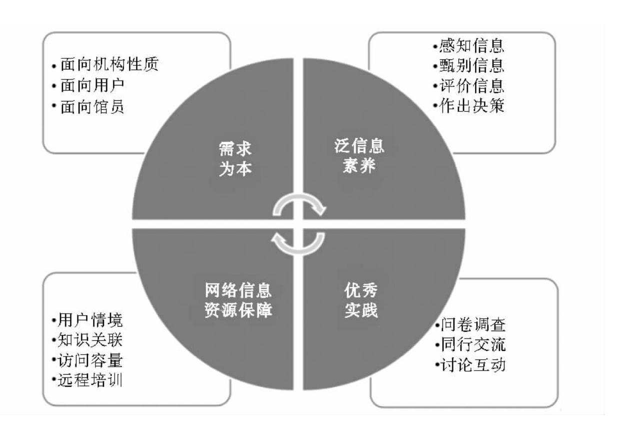


图 1　我国图书馆组织提升应对措施四要素

座(如图书馆疫情防控注意事项、远程访问数据库)等应对措施,但在宏观层面上缺少对总体应对措施的阐述,缺少对整体服务方案进行梳理与说明的系统性的声明,致使广大用户无法在第一时间全面了解图书馆在此期间将开展的服务以及其对应的服务方式,即时需求得不到满足,只能消耗更多的精力关注图书馆采取的具体举措和行动,这也使得用户从整体上把握图书馆服务动向的难度增加,用户为获取图书馆服务所投入的时间成本也将增多,给用户造成不良的体验。而及时发布应对措施声明,是解决用户在此方面产生困扰的最佳选择,声明将在整体上引导用户知晓本阶段的具体服务和图书馆正在采取的行动,便于图书馆尽早与用户建立起有效沟通,并结合形势发展和用户现实需求调整具体措施,确保图书馆能够在此期间开展有序、优质、高效的服务。

4.2　强化需求为本基础理念

"需求为本,资源为基,技术为翼,服务为王"是新环境下图书馆发展要素的关系,资源、技术和服务都源自于需求,其他要素依存的本原和根本就是需求,需求决定着图书馆提供什么样的服务[29]。在《鲜活的知识:大英图书馆 2015 - 2023》报告中指出 4 个新生主题,其中之一就是"信息用户的期望越来越高"[30],因此如何满足广大信息用户的需求是图书馆时时刻刻都需首要关注的问题,而解决这一问题的关键点便是强化"需求为本"这一基础理念。在面对如新冠肺炎此类突发公共卫生事件时,图书馆可面向以下 3 个层面的需求采取措施:①面向机构性质。图书馆作为拥有物理空间的机构,在整体上需采取闭馆措施,暂停如会议、研讨、展览等线下活动,以阻止人员馆内聚集从而遏制病毒在馆内传播。②面向用户。因闭馆带来的主要变化之一便是使得更多的用户通过网络访问图书馆,因此图书馆除需满足用户学习、发现和研究的需求

保障其可以正常访问图书馆资源外,也需充分考虑将用户迫切需要的线下活动如学术研讨、专业讲座等适当转至线上开展,在网站首页设计“应对专题”为用户提供科普、防护知识,汇总在闭馆期间可访问的网络资源及图书馆服务列表便于用户了解并及时获取所需信息,同时注重对自身网络基础设施进行实时维护以确保用户享有有质、有序的网络服务,另外还需特别考虑为馆内实习学生适时安排符合当下实际情况的工作内容保证这些学生达到毕业实习要求。③面向馆员。馆员是图书馆的重要组成部分,其需求对图书馆来说也至关重要,图书馆在此期间需第一时间发布图书馆员应对突发公共卫生事件指南,为馆员提供远程工作的指导与培训,对面临困境的馆员给予必要关怀,以帮助馆员缓解焦虑与压力,从容应对挑战。

4.3 提升网络信息资源保障能力

随着数字化网络化时代的到来,网络信息资源因其更新快、内容丰富、易获取、易存储使用等特点受到用户的喜爱,且根据用户对知识服务的需求,用户已不再青睐分散、碎片式的信息资源,而是需要特定问题的解决方案及帮助决策的知识[31]。图书馆在此前也注意到了因时代、需求变化所激发的用户对网络信息资源产生的较高期待,便采取加大购买和开发力度等措施以期为用户尽可能提供多元、丰富的网络信息资源并增加关联性组织,而在时下环境中,用户对网络信息资源的依赖程度更是呈现出加深趋势,对网络信息资源的质量和丰富度皆提出了更高的要求,这就需要图书馆快速对此做出反应,为用户提供嵌入实际场景的网络信息资源,具体可通过以下 4 个方面提升网络信息资源保障能力:①融入用户情境。不同的用户群体,所需的网络信息资源不同,应考虑根据用户年龄、受教育程度、职业背景和身体状况(是否残疾)等,提供通识性的资源便于所有用户理解当前形势、风险等级、防护基本知识等,提供专业性的资源便于具有学科背景的科研人员研究与发现。②注重知识关联。图书馆需对分散的资源进行关联组织,为用户呈现结构化的知识,以满足用户决策需求。③扩充访问容量。在闭馆状态下,将有更多的用户寻求网络信息资源,因此图书馆需根据实际情况对访问容量进行扩充,以保障大量用户的正常访问。④提供远程培训。在物理空间停止使用期间,图书馆除需要维护好自身网络基础设施以确保用户正常访问以外,还需开展必要的远程培训给予用户访问图书馆的指导,对用户遇到的资源获取问题提供帮助。

4.4 注重实施泛信息素养教育

在当今网络极为发达的时代,公众身边充斥着大量信息,繁杂且难辨真假,尤其是在面对突发公共卫生事件时期,用户受外界因素(社会、经济等)以及内在因素(由心理压力导致的焦虑、烦躁不安等不良情绪)的影响,比以往更有可能在接触错误信息后而不自知导致不良后果甚至对人身安全造成威胁。如何对相关真实信息做出甄别也是在危机中所面临的重要挑战之一[32],这就要求图书馆发挥教育职能,积极主动了解用户信息需求,积极开展以需求为导向的信息服务,注重泛信息素养教育的实施,促进信息素养和特定情境的契合,从而提升用户专业知识与能力素养,具体做法可遵循以下 4 条路径:①感知信息,保持对信息的敏锐度。对国际、国家、政府各层面发布的权威消息进行及时跟踪,第一时间了解、掌握事态进展和官方做出的最新举措、发布的指导意见等以正确调整本馆应对策略。②甄别信息,把控信息的真实性与可靠性。面对信息质量的良莠不齐,图书馆不能只是起到汇总各类信息的作用,而是需要帮助用户进行筛选与判别,哪怕是科普信息也应确定其受到权威确认,保证用户在图书馆层面获取的信息一定是真实的、可靠的。③提升用户评价信息的能力。通过网络开展专业培训,对发布信息进行科学解读与科学指导,提升用户自主甄别虚假信息、正确选择信息以及获取知识的能力。④培养用户自主做出决策的能力。泛信息素养教育的最终阶段是实现用户从新手期到专家期,从初步认识信息到创新性地掌握信息,以在必要时做出正确决策。

4.5 增强汲取优秀实践案例意识

图书馆不是孤立存在的一栋大楼,而是不断生长着的有机体,其生长的过程也绝不是“孤独的”“消极的”“无助的”,而是图书馆界共同积极地做出努力,一起面对挑战寻求可行路径以尽快走出困境,在突发公共卫生事件来临时,闭馆无疑是最安全、妥当的首要措施,但图书馆需要清楚地意识到闭馆这一举措只是将物理空间进行关闭,不是将与外界的联通切断,尤其是与图书馆界其他同行的联通是在任何时候都不能切断的。图书馆的发展本就参差不齐,当危机来临时,不同能力、规模的图书馆做出的响应行动也有所不同,这时就需要互相学习、互相借鉴,对优秀实践案例进行汲取,主要可通过以下 3 种方式在图书馆清洁、消毒和安全措施、信息服务、资源获取、远程工作、教学活动、应对政策等方面汲取实践案例:①问卷调查。设置想要了解的问题,对其他图书馆做出的行动展开线上调查

(不限于同行填写),统计分析调查结果寻求可借鉴的方案得出适合本馆操作的路径。②同行交流。优秀实践经验应在同行间得到积极分享,而当一个图书馆走了"弯路"时也要及时给予错误案例展示以警醒他人。③讨论互动。建立讨论互动专区并向所有人开放,广泛征询公众意见,寻求最佳实践与想法,实现信息、案例共享。

5 结语

时代的发展与网络的浪潮正推动图书馆走出"传统"的束缚,用户的需求决定图书馆已经不是过去以"资源为本"的时代,而是迎来从资源能力到服务能力的转型变革期[33],核心的变化也积极影响着图书馆在应对挑战时所做出的行动和采取的措施,突发公共卫生事件无疑会为经济、社会发展带来危机,随之而来的也有考验,对于图书馆界,这一考验就是如何及时对处于当前环境中的用户需求做出反应,如何完全通过网络开展信息服务、知识服务,并在必要时给予决策。此外,还需充分考虑馆员的现实需要,对其做出正确引领,帮助其以坚定的信心面对挑战和变化,为用户提供服务。而若想度过这次考验,各图书馆组织必须"主动出击",坚持以人为中心,以需求为本,以服务为主要驱动力,用积极性与创造性寻求并完善应对策略,形成符合本馆实际的最佳路径,从容面对所有考验。

参考文献:

[1] 世界卫生组织. 关于 2019 新型冠状病毒疫情的《国际卫生条例(2005)》突发事件委员会第二次会议的声明[EB/OL].[2020-04-10]. https://www.who.int/zh/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov).

[2] 新华网. 世卫组织将新冠肺炎命名为"COVID-19"[EB/OL].[2020-04-10]. http://www.xinhuanet.com/world/2020-02/12/c_1125561389.htm.

[3] World Health Organization. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report -125 [EB/OL].[2020-05-25]. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200524-covid-19-sitrep-125.pdf? sfvrsn=80e7d7f0_2.

[4] IFLA. UNESCO calls for continued support for preservation and access to documentary heritage in response to COVID-19[EB/OL].[2020-05-07]. https://www.ifla.org/node/92995.

[5] UNESCO. Turning the threat of COVID-19 into an opportunity for greater support to documentary heritage [EB/OL].[2020-05-07]. https://en.unesco.org/sites/default/files/dhe-covid-19-unesco_statement_en.pdf.

[6] 徐国华. 图书馆也应建立突发事件应急机制[J]. 图书馆工作与研究,2004(2):72-74.

[7] WILL B H. The public library as community crisis center[J]. Library Journal, 2001, 126(20):75-77.

[8] 孙晓,韦一尧. 突发事件与高校图书馆管理[J]. 大学图书馆学报,2005(5):82-85.

[9] 柯平,包鑫. 公共图书馆在应对公共安全突发事件中的地位和作用[J/OL].[2020-04-11]. http://kns.cnki.net/kcms/detail/44.1306.G2.20200324.1252.003.html.

[10] 王芳,安璐,黄如花,等. 突发公共卫生事件中的科学应对与思考:图情专家谈新冠疫情[J]. 图书情报知识,2020(2):4-14.

[11] 傅平. 美国图书馆是如何应对新冠肺炎疫情暴发的? [J]. 图书馆杂志,2020,39(3):24-31.

[12] IFLA. COVID-19 and the global library field: Statement by the IFLA President and Secretary General[EB/OL].[2020-04-18]. https://www.ifla.org/node/92969.

[13] OCLC. OCLC statement on coronavirus (COVID-19) [EB/OL].[2020-04-07]. https://www.oclc.org/en/news/announcements/2020/oclc-statement-coronavirus-covid-19.html.

[14] ALA. ALA COVID-19 response [EB/OL].[2020-04-07]. http://www.ala.org/tools/ala-covid-19-response.

[15] ACRL. Pandemic resources for academic libraries: Home [EB/OL].[2020-04-07]. https://acrl.libguides.com/pandemic.

[16] JISC. Jisc and coronavirus[EB/OL].[2020-04-07]. https://www.jisc.ac.uk/coronavirus.

[17] SCONUL. Statement on access to content in response to COVID-19 [EB/OL].[2020-04-07]. https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/Statement_on_access_to_content_in_response_to_COVID-19.pdf.

[18] CILIP. CILIP coronavirus information service [EB/OL].[2020-04-07]. https://www.cilip.org.uk/news/493378/CILIP-Coronavirus-Information-Service.htm#rightBtn1.

[19] DBV. Coronavirus: bibliotheken bieten weiterhin zugang zu information und medien[EB/OL].[2020-04-23]. https://www.bibliotheksverband.de/dbv/presse/presse-details/archive/2020/march/article/coronavirus-bibliotheken-bieten-weiterhin-zugang-zu-information-und-medien.html? tx_ttnews%5Bday%5D=17&cHash=c612698910f2fda5fadca36478600e70.

[20] FBA. [Communiqué] La poursuite de certains services de bibliothèques ne saurait s'effectuer au détriment de la santé publique[EB/OL].[2020-04-23]. http://www.abf.asso.fr/1/22/862/ABF/-communique-la-poursuite-de-certains-services-de-bibliotheques-ne-saurait-seffectuer-au-detriment-de-la-sante-publique.

[21] HKD. KNJIŽNICE U DOBA COVID-19[EB/OL].[2020-04-23]. http://covid19.hkdrustvo.hr/#.

[22] ALIA. Australian libraries responding to COVID-19 [EB/OL].[2020-04-07]. http://www.alia.org.au/australian-libraries-responding-covid-19.

[23] LINAZA. COVID-19 Coronavirus & New Zealand Lis Sector[EB/OL]. [2020-04-23]. https://lianza.org.nz/covid-19/.
[24] KLA. The position of libraries about COVID-19 situation[EB/OL]. [2020-04-23]. https://www.kla.kr/jsp/info/association.do?procType=view&f_board_seq=57869.
[25] AfLIA. Corona Virus (COVID-19) awareness: what can african librarians do? [EB/OL]. [2020-04-07]. https://web.aflia.net/corona-virus-covid-19-awareness-what-can-african-librarians-do/.
[26] 世界卫生组织. 导致 COVID-19 的病毒传播模式:对感染预防和控制方面的预防建议的影响[EB/OL]. [2020-04-11]. https://www.who.int/zh/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations.
[27] BECKER S A, CUMMINS M, DAVIS A, et al. 新媒体联盟地平线报告:2017 图书馆版[J]. 赵艳,魏蕊,高春玲,等译. 图书情报工作,2018,62(3):14-152.
[28] IFLA. COVID-19 and the Global Library Field[EB/OL]. [2020-04-11]. https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries.
[29] 初景利,秦小燕. 从"地心说"到"日心说"——从以图书馆为中心到以用户为中心的转型变革[J]. 图书情报工作,2018,62(13):5-10.
[30] British Library. Our version[EB/OL]. [2020-04-12]. https://www.bl.uk/about-us/our-vision.
[31] 初景利. 网络用户与网络信息服务[M]. 北京:海洋出版社,2018.
[32] XIE B, HE D, MERCER T, et al. Global health crises are also information crises: a call to action[J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2020:1-5.
[33] 初景利,赵艳. 图书馆从资源能力到服务能力的转型变革[J]. 图书情报工作,2019,63(1):11-17.

Measures of Foreign Library Organizations Under COVID-19 and Its Reflections

Liu Jingyi[1,2]
[1] National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190
[2] Department of Library, Information and Archives Management, School of Economics and Management, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

Abstract: **[Purpose/significance]** Public health emergencies have a direct impact on the operation and user demand of libraries. Taking positive and effective measures to cope with the impact will help libraries improve their service capacity and enhance their core competitiveness. Measures of foreign library organizations to COVID-19 can provide reference and thinking for the domestic library organization. **[Method/process]** By the Internet survey and literature research method, this paper selected 13 library organizations. Then, it carried out content analysis and case study on the COVID-19 statement, notice, announcement published on their website homepage and summarized the main points its overall, provided thinking of dealing with public health emergencies for domestic libraries. **[Result/conclusion]** The results show that the overall characteristics of the measures in foreign library organizations are to fully reflect humanistic care, ensure the authenticity and reliability of information, guarantee the access to user resources, and seek for excellent practice cases. It is suggested that the domestic library organizations should release the statement timely, strengthen the basic concept of demand, pay attention to the implementation of beyond information literacy education, improve the ability to guarantee network information resources, and enhance the awareness of absorbing excellent practice cases to improve measures.

Keywords: COVID-19 foreign library organization library service measure